

Liebe Kundin, lieber Kunde,

Sie haben Ihren OnlineBanking Zugang gesperrt (PIN oder TAN) und möchten sich wieder entsperren?

Mit folgender Anleitung zeigen wir Ihnen wie.

1. Variante: PIN gesperrt

- Nach der 3. Falscheingabe wird Ihr PIN gesperrt.
- Kennen Sie Ihren PIN noch?
 - Dann haben Sie die Möglichkeit diesen mit Ihrem Sm@rtTAN-Leser oder durch die Freigabe in Ihrer VR SecureGo plus App zu entsperren.
- Nach der 9. Falscheingabe erhalten Sie automatisch eine neue Start-PIN mit der Post.

- Hinweis: falls Sie über kein gültiges TAN-Verfahren verfügen, melden Sie sich bitte telefonisch in unserem KundenService.
Tel. 0251 500 500 (Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr)

- Wenn Sie die Start-PIN erhalten haben, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:
 - Sie werden nun aufgefordert sich eine neue PIN (Passwort) zu vergeben.
 - Bitte geben Sie zunächst die Start-PIN ein, die Sie per Post erhalten haben.
 - Im Anschluss vergeben Sie sich bitte eine individuelle neue PIN.
Die Eingabe muss anschließend noch einmal wiederholt werden.

- Achten Sie bei Vergabe Ihrer PIN auf die angezeigten Pflichtangaben.

- Bitte bestätigen Sie die Eingabe mit einem Klick auf „Weiter“ und der Eingabe einer TAN.
- Ihr OnlineBanking steht Ihnen nun wieder zur Verfügung!

2. Variante: Falscheingabe des Freigabecodes in der VR SecureGo plus App

- Nach der 5. Falscheingabe des Freigabecodes wird die App automatisch zurückgesetzt.
- Sie müssen in diesem Fall die App neu einrichten – hierzu ist ein Aktivierungscode notwendig
 - Für die Bestellung melden Sie sich bitte telefonisch in unserem KundenService.
Tel. 0251 500 500 (Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr)

3. Variante: Nutzung Sm@rtTAN-Leser und TAN-Verfahren gesperrt

- In diesem Fall melden Sie sich bitte direkt in unserem KundenService.
- Halten Sie bitte Ihre Girocard und Ihr TAN-Lesegerät bereit.
 - **Tel. 0251 500 500** (Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr)

Tipp: Unsere Online-Services

- Mit Ihrem Online-Zugang stehen Ihnen eine Vielzahl neuer Online-Services zur Verfügung.
- Scannen Sie gerne beiliegenden QR-Code ab und finden Sie so den passenden Service.

